Programme de Formation

Accueil des personnes vivant avec des troubles psychiques

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Tout professionnel du secteur psychiatrique ou médico-social

Objectifs pédagogiques

Identifier les enjeux de la qualité de l'accueil en psychiatrie.

Être sensibilisé sur l'importance de la fonction d'accueil en psychiatrie.

Améliorer la prise en compte des besoins de l'usager et de son entourage.

Améliorer les comportements d'accueil.

Acquérir des outils et des techniques.

Description

Élaborer le contexte d'exercice professionnel :

- Mise à plat des différentes tâches accomplies, et des difficultés rencontrées.
- Echanges autour des ressentis, à la fois en tant que personnes accueillies (dans des contextes divers) qu'en tant que personnel accueillant.
- Notions conceptuelles et psychologiques de confidentialités.

Préciser le cadre de l'accueil dans ses dimensions conceptuelles, techniques et éthiques :

- Accueil : de quoi parle-t-on ?
  - Le poids des mots : qu'est-ce que « accueillir » ?
  - Aspects psychologiques liés aux différents types d'accueil et à la communication d'information.
- L'accueil des personnes ; ce qui est en jeu
  - Les différentes dimensions de l'accueil : en face à face, au téléphone.
  - L'arrivée en établissement de santé vue par les patients : un autre univers.
  - Le patient se sent-il accueilli ?
  - Quel environnement créer qui « fasse accueil » ?
  - Besoins et attentes des patients : quelles évolutions ?
  - La première impression : au téléphone, la « couleur de la voix », en situation physique (la communication non-verbale).
  - La mise en place du mode relationnel.
  - Bon accueil, accueil insatisfaisant… : quelles conséquences ?
  - La prise en compte de l'accueil dans les démarches qualité, le référentiel HAS : se recentrer sur les besoins des usagers.

Savoir s'adapter au contexte ainsi qu'à la personne :

- Les professionnels hospitaliers et l'accueil :
  - Accueillir le patient : spécificités.

    - Métier hospitalier : accueillir l'humain dans sa globalité.
    - Les différentes fonctions de l'accueil.
    - L'accueil au bureau des admissions.
- Réalités quotidiennes de l'accueil en établissement de santé :
    - Organisation de l'accueil au téléphone : Spécificités de la communication téléphonique.
        - Le poids des conditions spatiales de l'accueil.
        - Les dimensions de « tension » de l'accueil.
        - Peur, angoisse, urgence…
        - Agressivité et violence.

- Les situations difficiles : Typologie, Causes et origines :
    - Le vécu de l'accueil.
    - Le stress lié au travail d'accueil.

S'entrainer à l'accueil de l'autre dans ses dimensions objectives, culturelles et subjectives :

- Travail utilisant principalement des jeux de rôle s'appuyant sur des situations professionnelles vécues.

Intégrer et savoir utiliser les moyens de communication adaptés au public et au contexte autour des thèmes suivants :

- Qu'est-ce que communiquer ? Schéma de la communication.
- Comportement professionnel.
- Communications verbales et non verbales : la place du corps dans la communication.
- Communiquer en face à face : les interactions, ou comment sa propre attitude retentit sur l'attitude de l'autre.
- Dimension culturelle de la communication et de l'accueil.
- Les règles de base d'une bonne communication – les notions d'écoute et d'empathie.
- Les attitudes facilitantes et constructives
- Comprendre le fonctionnement de la spirale de l'agressivité.
- Ecouter au mieux pour recueillir les informations essentielles et utiles : ne pas se laisser surprendre par ses propres a priori et projections.

S'adapter en continu aux différentes situations pour instaurer une bonne relation et obtenir les informations nécessaires :

- Prendre en compte les besoins des personnes accueillies.
- Reconnaître les valeurs de la personne.
- Parler pour être compris.
- Respecter les règles de confidentialité et faire preuve de discrétion.
- Quelles informations peut-on donner au téléphone ?
- Les règles de base de la communication au téléphone.
- Apprendre à dire non.
- Être efficace dans son questionnement et bien utiliser outils et supports.

Prérequis

Aucun

Modalités pédagogiques

Nos méthodes pédagogiques s'articulent selon deux axes :

- Une activité cognitive pour l'acquisition des connaissances théoriques et pratiques, associée à une démarche interactive et participative, elle engage les participants à co-construire avec l'intervenant la dynamique du processus pédagogique.
- Une analyse des pratiques professionnelles : basée sur l'étude de cas et situations cliniques, elle favorise l'intégration des contenus à travers le partage des expériences.

Moyens et supports pédagogiques

Nos supports pédagogiques reposent sur des références actualisées (scientifiques, réglementaires, organisationnelles, méthodologiques, etc).

Modalités d'évaluation et de suivi

Un dispositif adaptable d'évaluation est mis en place en fonction des besoins et demandes spécifiques du client :

- Questionnaire en amont pour cerner les attentes et besoins du/de la stagiaire.
- Évaluation des connaissances au début de la formation.
- Évaluation des acquis en continu : quiz, questionnaires, étude de cas, mises en situation.
- Évaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'un certificat de réalisation.
- Questionnaire individuel de satisfaction.
- Questionnaire « à froid » 3 mois après la formation (dispositif optionnel)